

Progetto Accessibilità

Alessandro Gurnari

1

RIEPILOGO PROGETTI DISCOVERY 1 e 2

- ho cercato informazioni sull'azienda in esame iniziando a usare il website per poi creare la relativa sitemap
- ho analizzato i competitor, studiato e approfondito il target di interesse e realizzato un questionario con domande a risposta multipla, elaborando, poi, i dati raccolti
- ho creato tre profili di persone verosimili (personas) e, per ognuna, ho sviluppato una user journey
- ho sviluppato una nuova sitemap tenendo conto delle difficoltà incontrate dalle personas, rielaborando le loro user journey

FASI DEL PROGETTO

Questa è sostanzialmente un'appendice, o per meglio dire un upgrade, del progetto *Discovery*.

In quanto tale, è utile per integrare concetti che rendono il progetto principale ancora più approfondito e completo.

Fase 1: ho aggiunto un ulteriore problema (disabilità) al background di ogni personas precedentemente creata, così da analizzare il sito da diversi punti di vista per renderlo più accessibile ed inclusivo possibile

Fase 2: ho elaborato una user journey per ognuna delle personas per studiare e migliorare l'esperienza utente sotto vari aspetti

Fase 3: ho raccolto le difficoltà incontrate dalle personas nella loro interazione col sito web e, una volta corrette, ho realizzato le nuove user journey

Sofia



Età: 32

Status: single

Luogo: Milano

Professione: architetto

Background

Sofia è una giovane architetta di 32 anni, appassionata di arte e design.

Ha completato gli studi in architettura e ora lavora in uno studio di successo.

È sempre alla ricerca di nuove ispirazioni creative e ama esplorare musei e mostre d'arte durante il tempo libero.

Ha una leggera difficoltà cognitiva che la porta a faticare con informazioni troppo complesse o non chiare.

Interessi

- è appassionata di sostenibilità e si impegna attivamente a ridurre il suo impatto sull'ambiente
- è anche interessata alla moda, ma preferisce acquistare prodotti che riflettano i suoi valori etici ed ecologici
- ama fare passeggiate in natura e partecipare a eventi di sensibilizzazione ambientale

Obiettivi

- cerca una borsa che non solo sia elegante e di alta qualità, ma che sia anche prodotta in modo sostenibile
- desidera contribuire alla riduzione dell'inquinamento causato dalla produzione di materiali non biodegradabili

Frustrazioni

- si sente spesso frustrata quando non riesce a trovare prodotti di moda che siano allineati ai suoi valori di sostenibilità
- è delusa quando scopre che molti brand sacrificano l'etica per il profitto

Maria



Età: 43
Status: sposata
Luogo: Roma
Professione: imprenditrice

Background

Maria è madre di due figli adolescenti.

Ha un'azienda agricola biologica e dedica gran parte del suo tempo alla cura del suo terreno e alla produzione di alimenti biologici.

È attiva nella sua comunità locale e partecipa a iniziative di sensibilizzazione sull'ambiente.

Ha sviluppato una disabilità motoria relativa alle braccia a seguito di un incidente sul lavoro nella sua azienda agricola, che ha parzialmente compromesso la sua capacità di movimento.

Interessi

- è appassionata di sostenibilità e ricerca costantemente modi per ridurre l'impatto ambientale della sua attività agricola
- apprezza i prodotti di alta qualità e duraturi che possono resistere al suo stile di vita attivo

Obiettivi

- cerca una borsa che sia resistente e pratica per affrontare le sue giornate intense in azienda agricola
- desidera anche che la borsa sia realizzata con materiali sostenibili, in linea con i suoi valori ambientali

Frustrazioni

- si sente frustrata quando non trova prodotti che soddisfino le sue esigenze di sostenibilità e qualità
- è stanca delle borse che si usurano rapidamente e che devono essere sostituite frequentemente

Laura



Età: 57
Status: sposata
Luogo: Torino
Professione: insegnante

Background

Laura è un'esperta insegnante di letteratura, appassionata di cultura e viaggi.

Ha una profonda sensibilità verso le questioni ambientali e si impegna a educare i suoi studenti sull'importanza della sostenibilità.

Ha sviluppato una ridotta capacità visiva a causa di una malattia degenerativa degli occhi che si è manifestata gradualmente negli ultimi anni, compromettendo la sua vista e rendendo difficile la lettura di testo sullo schermo.

Interessi

- ama leggere, scrivere e viaggiare
- si impegna attivamente nella sua comunità locale, partecipando a iniziative di volontariato e progetti educativi sull'ambiente

Obiettivi

- cerca una borsa che sia elegante e adatta alle sue esigenze quotidiane, mentre allo stesso tempo desidera che sia prodotta in modo etico e sostenibile
- vorrebbe un prodotto che le permetta di esprimere il suo stile senza compromettere i suoi valori ambientali

Frustrazioni

- si sente frustrata quando non trova borse che, oltre a essere sostenibili, rispecchino anche il suo stile sofisticato e classico
- trova difficile conciliare la sua ricerca di eleganza con la necessità di scegliere prodotti eco-friendly, spesso rinunciando a uno dei due aspetti

Sofia



Journey map

Scenario

Sofia è un'architetta appassionata di sostenibilità. Ha una leggera difficoltà cognitiva che la porta a faticare con informazioni troppo complesse o non chiare. Cerca una borsa elegante e sostenibile per completare il suo look professionale.

Obiettivi

- trovare una borsa che sia sia ecologica che elegante
- acquistare una borsa senza intoppi e con la certezza di avere fatto una scelta sostenibile
- utilizzare la borsa nelle sue occasioni professionali e quotidiane, promuovendo così lo stile di vita sostenibile

Ricerca

Navigazione

Acquisto

Post-acquisto e utilizzo

Fase

visita il sito web del brand e i suoi social media per esplorare le opzioni disponibili

esamina diverse borse per valutarne l'eleganza e la sostenibilità, cercando di prendere una decisione informata

procede con l'acquisto online

riceve la borsa e la utilizza per il lavoro e gli eventi professionali, condividendo la sua esperienza con colleghi e amici

Pensieri

"Voglio trovare una borsa che sia elegante e sostenibile, ma ho bisogno di capire facilmente cosa sto comprando."

"Mi piacciono alcune di queste borse, ma spero di non dover analizzare troppe informazioni complicate per capire quale scegliere."

"Vorrei che tutto fosse chiaro e semplice"

Sono felice di avere una borsa che rappresenta i miei valori. Spero che sia facile da curare e che non ci siano complicazioni.

Aspettative

trovare un sito ben strutturato, con informazioni chiare e facili da capire sulle opzioni di borse disponibili, senza troppi dettagli tecnici

un processo di selezione chiaro e diretto, con spiegazioni concise delle caratteristiche delle borse

un checkout lineare, con istruzioni chiare e passaggi semplici da seguire

si aspetta che la borsa rispecchi esattamente ciò che ha visto sul sito, e che il suo uso quotidiano sia privo di sorprese o difficoltà

Attività

- esplora il sito web
- ricerca le informazioni sui materiali
- visita i profili social del brand

- inizia a cercare tra lo shop
- legge le specifiche delle borse

- completa il modulo di acquisto
- inserisce le informazioni di pagamento
- revisiona l'ordine

- utilizza la borsa
- si confronta con amici e colleghi

Emozioni

curiosa

disorientata

cauta

soddisfatta

Touchpoints

sito web, social media

sito web

sito web

sito web

Difficoltà

— mancanza di sintesi

— descrizioni non strutturate

Opportunità

- + semplificare il linguaggio
- + aggiungere foto e video

- + creare una funzione di confronto con punti chiave evidenziati

Maria



Journey map

Scenario

Maria è una madre impegnata nell'agricoltura biologica. Ha una disabilità motoria alle braccia a seguito di un incidente, che limita i suoi movimenti. Cerca una borsa resistente e sostenibile per affrontare le sue giornate di lavoro.

Obiettivi

- trovare una borsa resistente e pratica per il lavoro in azienda agricola
- acquistare una borsa che sia ecologica e prodotta in modo etico
- utilizzare la borsa nel suo lavoro quotidiano, garantendo la massima funzionalità e durata

| | Consapevolezza | Navigazione | Checkout | Utilizzo e condivisione |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fase | scopre il brand attraverso dei forum online dedicati ai prodotti sostenibili | naviga sul sito del brand | rifinisce la ricerca, trovando la borsa che forse si addice più alle sue esigenze | utilizza la borsa senza problemi |
| Pensieri | "Ho bisogno di una borsa che possa durare nel tempo e che sia sostenibile. Spero che il sito sia facile da navigare anche senza usare molto il mouse." | "Vorrei evitare di usare il mouse il più possibile." | "Spero che il processo di acquisto sia chiaro e che non ci siano troppi passaggi complicati." | "La borsa sembra resistente e utile per il mio lavoro. Vorrei poter lasciare una recensione facilmente e senza dover passare troppo tempo online." |
| Aspettative | trovare borse resistenti e sostenibili che soddisfino le sue esigenze lavorative e ambientali | un processo di ricerca intuitivo con descrizioni dettagliate e recensioni degli utenti | acquistare il prodotto scelto con facilità | poter condividere la sua esperienza sul sito per aiutare altri consumatori |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • fa ricerche online • trova articoli riguardanti ecodream • visita il sito del brand | <ul style="list-style-type: none"> • utilizza i tasti di navigazione • valuta quale borsa è adatta per lei • cerca recensioni | <ul style="list-style-type: none"> • seleziona una borsa • cerca il carrello • è costretta a visitare il negozio fisico | <ul style="list-style-type: none"> • utilizza la borsa nel suo lavoro quotidiano • condivide la sua esperienza sui social |
| Emozioni | speranzosa | frustrata | stressata | soddisfatta |
| Touchpoints | articoli online, forum, sito web | sito web | negozi fisici | sito web, social |
| Difficoltà | - navigazione difficile con tastiera | - mancanza di recensioni | - trovare il carrello | |
| Opportunità | + migliorare navigazione con tastiera | + aggiungere una sezione commenti | + aggiungere una sezione carrello | |

Laura



Journey map

Scenario

Laura è un'insegnante di letteratura con una profonda sensibilità verso le questioni ambientali. Ha una ridotta capacità visiva dovuta a una malattia degenerativa degli occhi, che rende difficile leggere testi sullo schermo. Cerca di una borsa che rispecchi il suo stile sofisticato e i suoi valori eco-friendly.

Obiettivi

- trovare una borsa che sia sia elegante che sostenibile
- acquistare una borsa sapendo di aver fatto una scelta consapevole e responsabile che supporta pratiche produttive etiche e sostenibili
- utilizzare la borsa per le sue attività professionali, durante i suoi viaggi e nelle iniziative di volontariato

Scoperta

Esplorazione

Acquisto

Utilizzo e condivisione

Fase

legge un articolo di giornale che parla di moda sostenibile e decide di visitare il sito online

naviga tra le opzioni presenti nel sito alla ricerca della borsa perfetta per lei

decide di acquistare la borsa dallo shop online

una volta ricevuta la borsa, la utilizza nelle sue occasioni professionali e sociali

Pensieri

"Questo brand sembra interessante: spero di trovare qualcosa che si adatti al mio stile e rispetti i miei valori"

"Mi aspetto di trovare molte foto delle borse, specialmente dell'interno, e sapere di più sui materiali"

"Spero che il processo di acquisto sia fluido e che non ci siano problemi"

"Sono felice della mia scelta e voglio condividere questa esperienza positiva"

Aspettative

trovare borse eleganti e sostenibili

descrizioni dettagliate e foto chiare dei prodotti

non trovare inconvenienti che rallentino la fase d'acquisto

ricevere complimenti per il suo stile e la sua scelta eco-friendly

Attività

- legge l'articolo di giornale
- visita il sito web

- naviga tra lo shop
- legge le descrizioni dei prodotti
- visualizza le poche foto presenti

- aggiunge della borsa al carrello
- completa l'acquisto

- utilizzo quotidiano della borsa
- condivisione con amici e sui social

Emozioni

curiosa

concentrata

preoccupata

orgogliosa

Touchpoints

articolo di giornale, sito web

sito web

sito web

social media

Difficoltà

— difficoltà a leggere i vari testi

— poche foto e difficoltà nella lettura

— difficoltà nel leggere le istruzioni di cura

Opportunità

+ migliorare il contrasto

+ aggiungere foto e descrizioni audio

+ offrire una versione audio / video tutorial

OPPORTUNITÀ EMERSE

- mancanza di sintesi ➤ semplificare il linguaggio
aggiungere foto e video
- descrizioni non strutturate ➤ creare una funzione di confronto
con punti chiave evidenziati
- navigazione difficile con tastiera ➤ implementare gli attributi ARIA
per migliorare la navigazione via
tastiera
- mancanza di recensioni ➤ aggiungere una sezione commenti
- trovare il carrello ➤ aggiungere una sezione carrello
- difficoltà a leggere i vari testi ➤ migliorare il contrasto
- poche foto e difficoltà nella lettura ➤ aggiungere foto e descrizioni audio
- difficile leggere le istruzioni di cura ➤ offrire una versione audio /
video tutorial

Sofia



New journey map

Scenario

Sofia è un'architetta appassionata di sostenibilità. Ha una leggera difficoltà cognitiva che la porta a faticare con informazioni troppo complesse o non chiare. Cerca una borsa elegante e sostenibile per completare il suo look professionale.

Obiettivi

- trovare una borsa che sia sia ecologica che elegante
- acquistare una borsa senza intoppi e con la certezza di avere fatto una scelta sostenibile
- utilizzare la borsa nelle sue occasioni professionali e quotidiane, promuovendo così lo stile di vita sostenibile

Ricerca

Navigazione

Acquisto

Post-acquisto e utilizzo

Fase

visita il sito web del brand e i suoi social media per esplorare le opzioni disponibili

esamina diverse borse per valutarne l'eleganza e la sostenibilità, cercando di prendere una decisione informata

procede con l'acquisto online

riceve la borsa e la utilizza per il lavoro e gli eventi professionali, condividendo la sua esperienza con colleghi e amici

Pensieri

"Voglio trovare una borsa che sia elegante e sostenibile, ma ho bisogno di capire facilmente cosa sto comprando."

"Mi piacciono alcune di queste borse, ma spero di non dover analizzare troppe informazioni complicate per capire quale scegliere."

"Vorrei che tutto fosse chiaro e semplice"

Sono felice di avere una borsa che rappresenta i miei valori. Spero che sia facile da curare e che non ci siano complicazioni.

Aspettative

trovare un sito ben strutturato, con informazioni chiare e facili da capire sulle opzioni di borse disponibili, senza troppi dettagli tecnici

un processo di selezione chiaro e diretto, con spiegazioni concise delle caratteristiche delle borse

un checkout lineare, con istruzioni chiare e passaggi semplici da seguire

si aspetta che la borsa rispecchi esattamente ciò che ha visto sul sito, e che il suo uso quotidiano sia privo di sorprese o difficoltà

Attività

- esplora il sito web
- ricerca le informazioni sui materiali
- visita i profili social del brand

- inizia a cercare tra lo shop
- legge le specifiche delle borse

- completa il modulo di acquisto
- inserisce le informazioni di pagamento
- revisiona l'ordine

- utilizza la borsa
- si confronta con amici e colleghi

Emozioni

curiosa

soddisfatta

rilassata

molto soddisfatta

Touchpoints

sito web, social media

sito web

sito web

sito web

Difficoltà superate

- il sito ora è facilmente navigabile con contenuti visivamente ben organizzati

- riesce a selezionare facilmente il prodotto desiderato, avendo una sensazione di controllo

Maria



New journey map

Scenario

Maria è una madre impegnata nell'agricoltura biologica. Ha una disabilità motoria alle braccia a seguito di un incidente, che limita i suoi movimenti. Cerca una borsa resistente e sostenibile per affrontare le sue giornate di lavoro.

Obiettivi

- trovare una borsa resistente e pratica per il lavoro in azienda agricola
- acquistare una borsa che sia ecologica e prodotta in modo etico
- utilizzare la borsa nel suo lavoro quotidiano, garantendo la massima funzionalità e durata

| | Consapevolezza | Navigazione | Checkout | Utilizzo e condivisione |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fase | scopre il brand attraverso dei forum online dedicati ai prodotti sostenibili | naviga sul sito del brand | rifinisce la ricerca, trovando la borsa che forse si addice più alle sue esigenze | utilizza la borsa senza problemi |
| Pensieri | "Ho bisogno di una borsa che possa durare nel tempo e che sia sostenibile. Spero che il sito sia facile da navigare anche senza usare molto il mouse." | "Vorrei evitare di usare il mouse il più possibile." | "Spero che il processo di acquisto sia chiaro e che non ci siano troppi passaggi complicati." | "La borsa sembra resistente e utile per il mio lavoro. Vorrei poter lasciare una recensione facilmente e senza dover passare troppo tempo online." |
| Aspettative | trovare borse resistenti e sostenibili che soddisfino le sue esigenze lavorative e ambientali | un processo di ricerca intuitivo con descrizioni dettagliate e recensioni degli utenti | acquistare il prodotto scelto con facilità | poter condividere la sua esperienza sul sito per aiutare altri consumatori |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • fa ricerche online • trova articoli riguardanti ecodream • visita il sito del brand | <ul style="list-style-type: none"> • utilizza i tasti di navigazione • valuta quale borsa è adatta per lei • legge recensioni | <ul style="list-style-type: none"> • seleziona una borsa • va alla sezione carrello • completa l'acquisto | <ul style="list-style-type: none"> • utilizza la borsa nel suo lavoro quotidiano • condivide la sua esperienza sui social |
| Emozioni | speranzosa | a suo agio | senza stress | orgogliosa |
| Touchpoints | articoli online, forum, sito web | sito web | sito web | sito web, social |

Difficoltà superate

- può navigare agevolmente utilizzando solo la tastiera grazie alla migliorata accessibilità
- riesce ad accedere a tutte le informazioni necessarie senza interruzioni

- completa l'acquisto senza stress grazie alla facile navigazione del form di pagamento

Laura



New journey map

Scenario

Laura è un'insegnante di letteratura con una profonda sensibilità verso le questioni ambientali. Ha una ridotta capacità visiva dovuta a una malattia degenerativa degli occhi, che rende difficile leggere testi sullo schermo. Cerca di una borsa che rispecchi il suo stile sofisticato e i suoi valori eco-friendly.

Obiettivi

- trovare una borsa che sia sia elegante che sostenibile
- acquistare una borsa sapendo di aver fatto una scelta consapevole e responsabile che supporta pratiche produttive etiche e sostenibili
- utilizzare la borsa per le sue attività professionali, durante i suoi viaggi e nelle iniziative di volontariato

| | Scoperta | Esplorazione | Acquisto | Utilizzo e condivisione |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fase | legge un articolo di giornale che parla di moda sostenibile e decide di visitare il sito online | naviga tra le opzioni presenti nel sito alla ricerca della borsa perfetta per lei | decide di acquistare la borsa dallo shop online | una volta ricevuta la borsa, la utilizza nelle sue occasioni professionali e sociali |
| Pensieri | "Questo brand sembra interessante: spero di trovare qualcosa che si adatti al mio stile e rispetti i miei valori" | "Mi aspetto di trovare molte foto delle borse, specialmente dell'interno, e sapere di più sui materiali" | "Spero che il processo di acquisto sia fluido e che non ci siano problemi" | "Sono felice della mia scelta e voglio condividere questa esperienza positiva" |
| Aspettative | trovare borse eleganti e sostenibili | descrizioni dettagliate e foto chiare dei prodotti | non trovare inconvenienti che rallentino la fase d'acquisto | ricevere complimenti per il suo stile e la sua scelta eco-friendly |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • legge l'articolo di giornale • visita il sito web | <ul style="list-style-type: none"> • naviga tra lo shop • legge le descrizioni dei prodotti • visualizza chiaramente foto | <ul style="list-style-type: none"> • aggiunge della borsa al carrello • completa l'acquisto | <ul style="list-style-type: none"> • utilizzo quotidiano della borsa • condivisione con amici e sui social |
| Emozioni | sollevata | rassicurata | fiduciosa | appagata |
| Touchpoints | articolo di giornale, sito web | sito web | sito web | social media |

Difficoltà superate

- legge tranquillamente le descrizioni dei prodotti e visualizza bene le immagini
- seleziona i prodotti con facilità grazie alla migliore leggibilità e chiarezza del sito
- grazie alle descrizioni audio e ai video tutorial inseriti, è molto più semplice avere cura della borsa

Grazie per l'attenzione

email: alessandro.gurnari111298@gmail.com